

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」（2017年3月30日公表、2021年1月15日改訂）

<https://www.fsa.go.jp/policy/kokyakuhoi/kokyakuhoi.html>

と

「株式会社東京海上あんしんエージェンシー お客様の声を生かした業務運営方針について」との関係等につきまして

金融庁 「顧客本位の業務運営に関する原則」 https://www.fsa.go.jp/policy/kokyakuhoi/kokyakuhoi.html		株式会社東京海上あんしんエージェンシー	
		お客様の声を生かした業務運営方針について	具体的な取り組みイメージ
原則 2	顧客の最善の利益の追求	1. お客様の声を生かした業務運営	
同（注）		<p>2. お客様の立場にたったベストな保険設計・サービスの提供 多様化するお客様のご要望にお応えるために、お客様の立場に立ってお客様やそのご家族をお守りする最善の保険設計・サービスを提供します。</p> <p>【主な取組内容】 (1) お客様のご意向等を踏まえた商品提案 (2) 情報提供の充実 (3) 契約概要・注意喚起情報を用いた説明 (4) ご高齢のお客様等へのきめ細やかな取り組み</p>	
原則 3	利益相反の適切な管理	「重要事項説明書」等の手説明実施を成約時にお客様に確認し、独自に開発した「確認書アプリ」へ確認した旨のお客様の自署を頂戴し、デジタル保存しています。また、お客様の意向や属性情報を把握し、把握内容に基づく提案、成約かを拠点長が全件確認しています。	
同（注）		「比較推奨方針」を策定し、当該方針に沿った募集が行われているかの確認を、システムおよび拠点長にてモニタリングしています。	
原則 4	手数料等の明確化	弊社では方針を策定・公表していません	弊社は生損保保険専門の乗合代理店につき、手数料等の明確化・情報提供に関する運営方針を策定していません。
原則 5	重要な情報の分かりやすい提供	2. お客様の立場にたったベストな保険設計・サービスの提供	
同（注 1）		「重要事項説明書」等の手説明実施を成約時にお客様に確認し、独自に開発した「確認書アプリ」へ確認した旨のお客様の自署を頂戴し、デジタル保存しています。また、お客様の意向や属性情報を把握し、把握内容に基づく提案、成約かを拠点長が全件確認しています。	
同（注 2）		弊社では方針を策定・公表していません	弊社は生損保保険専門の乗合代理店につき、「複数の金融商品」をパッケージ販売する際の運営方針を策定していません。
同（注 3）		入社時研修、入社後の階層別研修、自学自習支援用動画等、社員が適切な提案を行えるよう、会社として体制を整備しています。	
同（注 4）		成約後、すべてのお客様に「新契約お礼・アンケート」を本社から郵送し、内容不透明や不安等が新たに発生していないか等を確認しています。	
同（注 5）	保険会社所定の帳票を使用し、重要事項をもれなく説明することとしています。		
原則 6	顧客にふさわしいサービスの提供	3. アフターフォロー お客様の最良のパートナーであるためにお客様やご家族様にお変わりがないか、定期的なご連絡を心がけ、業務に努めてまいります。	
同（注 1）		「適合性の原則」を踏まえ、必要情報を収集把握し、提案内容に反映させています。	
同（注 2）		弊社では方針を策定・公表していません	弊社は生損保保険専門の乗合代理店につき、「複数の金融商品」をパッケージ販売する際の運営方針を策定していません。
同（注 3）		弊社では方針を策定・公表していません	弊社は生損保保険専門の乗合代理店につき、「金融商品の組成」には携わっていません。
同（注 4）		多様化するお客様のご要望にお応えるために、お客様の立場に立ってお客様やそのご家族をお守りする最善の保険設計・サービスを提供しているか、全成約条件、拠点長が適切性を確認しています。	
同（注 5）	社員のスキルアップ支援の一環として、社内外の教育プログラムや各種検定制度を導入しており、活用によりお客様本位の行動促進につとめています。		
原則 7	従業員に対する適切な動機づけの枠組み等	4. 運営方針の浸透に向けた取り組み お客様本位で行動することを促進し、本方針の浸透に向けた社員教育・評価を実施してまいります。また、社員のスキルアップ支援の一環として、当社では社内外の教育プログラムを活用し、お客様本位の行動促進につとめてまいります。	
同（注）		運営方針の浸透に向けては、2021年度より業務品質基準を含む賞与制度を新設し、社員のモチベーションアップを図るとともに、お客様本位の行動原則を記した「コンプライアンスカード」の全員必携、毎月の研修での読み合わせ、全拠点訪問監査、リスクベースで選定した社員への個別監査面談実施等を複層的に組み合わせ、適切な動機づけとガバナンス強化を図っています。また、本社からの毎月の研修受講指示のみでなく、拠点長による管下社員への2か月に1度以上の定期面談、持ち物やPCスマホ等の定期モニタリングなどを通じ、お客様本位の行動と、コンプライアンス基本方針「凡事徹底」の周知徹底を継続しています。	